



Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias e Ingenierías Físicas y Formales

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas



**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO/IEC 20000 AL ÁREA DE
OPERACIONES Y TECNOLOGÍA DEL CLUB INTERNACIONAL**

Tesis presentada por la Bachiller:

Barreda Sotomayor, Stephanie Mariana

para optar el Título Profesional de:

Ingeniera de Sistemas

Asesor:

Mg. Montesinos Murillo, Ángel

Arequipa – Perú

2019

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIAS FISICAS Y FORMALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS

INFORME DICTAMEN DE BORRADOR TESIS

VISTO

El Borrador de TESIS titulado:

Implementación de la norma ISO/IEC 20000 al área
de Operaciones y Tecnología del Club Internacional

Presentado por (el) (la) (los) Bachiller (es):

Stephanie Mariana Barreda Sotomayor

Nuestro dictamen es:

Favorable

OBSERVACIONES:

Arequipa, 04 de setiembre de 2019

[Firma]
1631

[Firma]
1635

PRESENTACIÓN

Sr. Director de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas.

Sres. Miembros del Jurado Dictaminador de Tesis.

De conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, ponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado:

“IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO/IEC 20000 AL ÁREA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA DEL CLUB INTERNACIONAL”, el mismo que de ser aprobado me permitirá optar por el Título Profesional de Ingeniería de Sistemas.

Arequipa, noviembre del 2019

Barreda Sotomayor, Stephanie Mariana
Bachiller en Ing. de Sistemas

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios porque siempre estuvo conmigo y escucho todas mis oraciones.

Agradezco también a mis padres por impulsarme a dar este gran paso y a toda mi familia por apoyarme en los momentos más difíciles.

A la Universidad Católica Santa María por la formación que me dio para ser una profesional y por todos los conocimientos impartidos.

Al Mg. Ángel Montesinos y Dr. José Sullá, que gracias a su experiencia y exigencia pude culminar con éxito el desarrollo de esta tesis.

Y a mi comunidad de la Parroquia Nuestra Señora de los Dolores - Cerro Colorado por sus constantes oraciones.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por todas sus bendiciones y su inmensa misericordia.

A mis padres Mónica y Roselvet, por su constante exigencia y presión para que pueda culminar este ciclo.

A mi hermano Roosevelt, a mi mamá Olga y a toda mi familia por su apoyo incondicional.

A Ernesto Alonso por apoyarme y darme ánimos en los momentos difíciles.

INTRODUCCIÓN

La norma ISO/IEC 20000 se adapta a compañías proveedoras de servicios de todos los tamaños y ayuda a superar los desafíos particulares que enfrentan cada una de ellas mediante la gestión de servicios. En su artículo de revista, Fajar y Andini (2018) indica que el buen manejo de los procesos de la GSTI mejora notablemente la satisfacción del cliente debido a que corrige errores comunes pero constantes en cualquier área u organización proveedora de TI, como lo son la falta de calidad en sus procesos, la falta de control en sus servicios, la mala administración de sus recursos, entre otros. Granda (2014) comenta que el desarrollo de un SGSTI basado en la norma ISO 20000 da solución a la problemática de la empresa En La Mira S.A., integrándola a su sistema de gestión integrado de ISO 9001 e ISO 27000. Esta problemática se basaba en la demora de levantamiento de información, procesamiento digital lento y prolongación de tiempo en la redacción digital, la cual causaba una insatisfacción en los usuarios de su ERP.

Es por eso que el objetivo principal de esta tesis es implementar la norma ISO/IEC 2000-1 al área de Operaciones y Tecnología, ya que solucionaría indudablemente la administración de esta área corrigiendo múltiples errores y problemas encontrados. Por otro lado, como parte de su Plan Operativo Interno – OT 2019, se propone el crecimiento y desarrollo planificado del área adoptando la norma anteriormente mencionada.

En el primer capítulo se muestra el planteamiento de la investigación, el segundo capítulo está dedicado a desarrollar la parte de estado del arte y se describe teóricamente los elementos relacionados con la GSTI y las ISO de calidad. En el tercer capítulo veremos el desarrollo de esta tesis realizando un diagnóstico del área de Operaciones y Tecnologías y un plan de acción que logrará la implementación de la norma al 100%. En el capítulo cuatro veremos los resultados de esta implementación realizando una comparación del grado de implementación de la norma realizado en el punto 3.6.2. con el grado de implementación de la norma realizado al finalizar esta implementación. En el capítulo cinco se analizará los resultados de esta tesis, haciendo una comparativa con otros trabajos relacionados con el GSTI. Para finalizar se dará las conclusiones y recomendaciones para trabajos futuros sobre las bondades de la GSTI y sobre la adopción de una ISO para una gestión de calidad.

RESUMEN

El principal problema que me incentiva a realizar esta tesis es la falta de conocimiento e información con respecto a adoptar la norma ISO 20000. Dejada de lado por otras normas igual de importantes pero que son más generales como la ISO 9001. Que, si bien se puede adoptar por cualquier organización o área, no toca ni ahonda en la gestión de procesos importantes en cualquier área de TI.

Algunos de los problemas que surgen en el área de Operaciones y Tecnologías del Club Internacional Arequipa es la falta de controles de calidad para el tratamiento de información, la tecnología disruptiva, falta de programas de capacitación al su personal, plataformas poco controladas y la falta de recursos económicos para mejorar su infraestructura.

Es por eso que implementar la ISO 20000 en el área de Operaciones y Tecnologías es el principal objetivo de esta tesis, ya que da bastantes pautas para corregir los muchos problemas surgidos en dicha área.

La metodología usada para el desarrollo de esta tesis es la de diagnosticar el área de Operaciones y Tecnología, definir un plan de acción para corregir los errores encontrados, implementar estas acciones y por último analizar los resultados verificando que la adopción se hizo al 100%.

Con la implementación de esta norma se logra que los servicios de TI del área de Operaciones y Tecnologías del Club Internacional estén orientados al “negocio”. Es decir, su objetivo básico y fundamental es dar un servicio con la máxima calidad tanto a la propia organización como a sus usuarios y gracias a esta norma lo logra basándose en el manual del sistema de gestión de servicio donde se demuestra el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 20000.

Palabras clave: Implementación de norma ISO, Operaciones y Tecnología, ISO/IEC 20000, Organización Internacional de Normalización (ISO).

ABSTRACT

The main problem that encourages me to carry out this thesis is the lack of knowledge and information with respect to adopting the ISO 20000 standard. Set aside by other equally important norms that are more general such as ISO 9001. That, although can be adopted by any organization or area, does not touch or delve into the management of important processes in any area of IT.

Other problems that arise in the area of Operations and Technologies of the International Club Arequipa are the lack of quality controls for the treatment of information, disruptive technology, lack of training programs for its staff, poorly controlled platforms and lack of economic resources To improve your infrastructure.

That is why implementing ISO 20000 in the area of Operations and Technologies is the main objective of this thesis, since it gives enough guidelines to correct the many problems that have arisen in that area.

The methodology used for the development of this thesis is to diagnose the area of Operations and Technology, define an action plan to correct the errors found, implement these actions and finally analyze the results verifying that the adoption was made 100%

With the implementation of this standard it is achieved that the IT services of the Operations and Technologies area of the International Club are oriented to the “business”. That is, its basic and fundamental objective is to provide a service with the highest quality to both the organization itself and its users and thanks to this standard it achieves it based on the service management system manual where compliance with the requirements is demonstrated of the ISO 20000 standard.

Keywords: ISO standard's implementation, Operations and technology, ISO/IEC 20000, International Organization for Standardization (ISO).